Programma Dienstverlening – eerste opzet uitgangspunten okt 2022

De uitgangspunten geven inwoners en ondernemers zekerheden bij onze dienstverlening. Ze zijn gericht op de wensen en behoefte van inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Wat kan je verwachten bij de dienstverlening van de gemeente Bernheze? De uitgangspunten vormen de basis van onze dienstverlening.

Gewoon goed geregeld

In Bernheze bieden wij passende dienstverlening aan. We weten wat er leeft in onze gemeenschap en passen onze dienstverlening hier zoveel als mogelijk op aan. In Bernheze mag je vertrouwen op gewoon goed geregelde dienstverlening.

Gewoon

De inwoner voelt zich welkom en thuis bij ons. Wij zijn een huis van de samenleving en zijn nabij en toegankelijk. Met een eenvoudige en gebruiksvriendelijke aanpak. We communiceren helder en in begrijpelijke taal. Het is voor de inwoner duidelijk wat wij van hen vragen en wat wij doen. De inwoner weet ons én onze diensten gemakkelijk te vinden. We pakken het samen op. Wij zijn vriendelijk, benaderbaar, hebben begrip en zijn betrokken: we gaan graag in gesprek met de inwoner. *We kunnen het er gewoon over hebben.*

Goed

Onze werkwijze is duidelijk en helder, we werken vanuit het perspectief van onze inwoners. Onze dienstverlening richt zich op de behoefte en wensen van onze inwoners. Er is persoonlijke interactie daar waar nodig en de inwoner kiest via welk kanaal ons te bereiken. Er wordt een stapje extra gedaan als de situatie daarom vraagt. We zijn een betrouwbare (gespreks-)partner en hebben de juiste kennis beschikbaar. We denken mee als de situatie hierom vraagt. Het werken aan het verbeteren van onze dienstverlening is onderdeel van ons werk, we verbeteren samen met onze inwoners, en daar voelen wij ons allemaal verantwoordelijk voor.

Geregeld

Onze inwoner wordt snel en efficiënt geholpen. Onze systemen zorgen voor overzicht en duidelijkheid. Wij geven correcte informatie, op het juiste moment en we werken aan een actueel statusoverzicht voor de inwoner. Inwoners kunnen vertrouwen op de kwaliteit en inhoud van onze antwoorden: we doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. We regelen onze producten digitaal waar het kan en persoonlijk waar nodig. We houden daarbij rekening met de wensen en de mogelijkheden van onze inwoners. We hebben een uitgebreid vangnet, zodat iedereen eenvoudig gebruik kan maken van onze dienstverlening. We horen ook graag als het niet goed is gegaan en maken gebruik van een laagdrempelige klachtenregeling. We werken actief samen met onze partners. Ook de dienstverlening die anderen voor ons uitvoeren, is onze dienstverlening.